



unica **schutte** **ICT**

samen maken we de toekomst

DE CRUCIALE ROL VAN ICT IN DE ZORGBRANCHE



DE CRUCIALE ROL VAN ICT IN DE ZORGBRANCHE

Het behoeft geen toelichting dat de zorg in steeds grotere mate afhankelijk is van ICT. Vernieuwingen en trends op het gebied van mobiele devices, e-health en domotica geven de ICT-afdeling een steeds bredere verantwoordelijkheid. Meer dan in welke andere branche dan ook, bestaat het personeelsbestand van zorginstellingen grotendeels uit (flex)medewerkers en parttimers zonder vaste werkplek. Zorgverleners werken immers bij cliënten thuis of verlenen zorg aan het bed in een zorginstelling, maar moeten wel op elk apparaat, mobiel of vast, over de juiste informatie van de cliënt beschikken.

Flexibilisering van de ICT-faciliteiten is dan ook steeds vaker een 'zorgenkindje' van de ICT-afdeling van een zorginstelling, waarbij veiligheid, schaalbaarheid, betaalbaarheid en permanente beschikbaarheid sleutelwoorden zijn. Het ICT-team van een zorgverlener staat dikwijls voor de keuze: moeten wij ons nu richten op beheer, applicatie ontwikkeling, informatiemanagement of misschien wel allemaal?

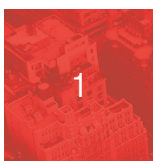
Steeds meer zorgorganisaties realiseren zich dat significante winst te behalen valt door ICT op de juiste manier in te zetten. De basis daarvoor is een stabiel en goed ingericht ICT-platform dat zorgmedewerkers volledig faciliteert in hun informatiebehoefte. In deze whitepaper leest u hoe u kunt voldoen aan die behoefte en de regie houdt over het complexe geheel van procedures, protocollen en applicaties die bij ICT in de zorg om de hoek komen kijken.

Privacy en beveiliging van gegevens

Zorgverleners gebruiken hun laptop, tablet of smartphone om de informatie over hun cliënten aan het bed of bij de cliënt thuis te raadplegen. Vertrouwelijke cliëntinformatie blijft dus allang niet alleen meer binnen de muren van een zorginstelling, maar wordt overal 'vanuit de cloud' benaderd. Voor de ICT-afdeling is privacy en beveiliging van cliëntgegevens daarmee een extra zorg geworden. Strengere wettelijke richtlijnen vereisen immers dat beveiligingsmaatregelen worden nageleefd.

Gelukkig bieden professionele cloud dienstverleners tegenwoordig platformen aan die voorzien in flexibele toegang, maar geen concessies doen aan de privacy en beveiliging van cliëntgegevens. De (Nederlandse) datacenters die deze dienstverleners gebruiken zijn gecertificeerd op verschillende wettelijke normen zoals NEN 7510 en ISO27001. Vanuit het centraal aangeboden platform kan een ICT'er dan altijd terugzien wat er op de omgeving gebeurt, wie er inlogt en vanaf welke locatie. Zodoende is goed te monitoren wie de gegevens wanneer raadpleegt. Toegang is uiteraard alleen mogelijk met een dubbele autorisatiemethodiek (2factor authenticatie), waardoor alleen een zorgverlener met de juiste toegangsrechten de informatie over een cliënt kan benaderen.


Verschillende zorggroepen hebben hun ICT-omgeving ondergebracht in de cloud, maar weten dankzij duidelijke afspraken met de cloud-provider exact waar hun data staat opgeslagen. ICT wordt steeds belangrijker om cliënten langer thuis te laten



wonen en zorg op afstand aan te kunnen bieden. De zorgverleners kunnen vanuit huis via een beveiligde verbinding al hun persoonlijke bestanden en toegewezen applicaties benaderen. Er bestaan zelfs voorbeelden waarbij zorgverleners middels videoverbinding contact hebben met cliënten, zodat ze de beste zorg ontvangen, maar toch thuis kunnen blijven wonen.

Mobiliteit

Sinds de opkomst van laptops, smartphones, tablets en andere mobiele devices is mobiliteit ook een onontkoombaar thema geworden in de zorg. De meeste zorgmedewerkers kunnen goed met de apparaten overweg en ook steeds meer cliënten hebben het gebruik van moderne devices goed in de vingers. Logischerwijs komt vanuit zorgverleners steeds vaker de vraag of er een mogelijkheid is tot het werken en verwerken van gegevens buiten de eigen (gecontroleerde) instelling, bijvoorbeeld vanuit huis of bij cliënten op locatie. Natuurlijk moeten dan wel alle benodigde cliëntgegevens up-to-date zijn en te benaderen zijn via het device. Doordat medewerkers mobieler en efficiënter werken, kunnen werkgevers reiskosten van en naar kantoor voor administratieve werkzaamheden drastisch verminderen en hoeven er minder vaste werkplekken gerealiseerd te worden. Daarnaast komt het tegemoet aan de wens dat medewerkers meer tijd hebben om hun kerntaken op het gebied van zorgverlening uit te voeren.


**De nieuwe mobiliteit vraagt om nieuwe vormen
van beheer en beveiliging. Hoe kunt u dit principe
invullen, zodat medewerkers ook direct aan het bed de
cliëntgegevens kunnen bekijken?**


Die nieuwe mobiliteit vraagt wel om nieuwe vormen van beheer en beveiliging van ICT-voorzieningen. Hoe kunt u als zorginstelling dit principe invullen, zodat medewerkers ook direct aan het bed of bij de cliënt thuis de cliëntgegevens kunnen bekijken? Hoe zorgt u voor een integratie van verschillende devices en applicaties? Desktop virtualisatie, mobile device management en enterprise mobility management zijn oplossingen die voorzien in de behoeften van zowel de medewerkers als de zorg-ICT'er zelf, om een werkomgeving te creëren die flexibel is, maar wel optimaal beveiligd en eenvoudig te beheren. Ook als een medewerker bijvoorbeeld de zakelijke laptop verliest, komt de cliënt specifieke informatie daardoor niet op straat te liggen. Bij vertrek van een medewerker of bij diefstal van een device kan de ICT-afdeling met één druk op de knop de applicatierechten verwijderen en zo de toegang tot patiëntgegevens onmogelijk maken. Zo houdt de zorginstantie zelf de controle over het beheer van de (privacygevoelige) zorginformatie.

Diverse zorgverleners maken bijvoorbeeld gebruik van Mobile Device Management om zelf controle te houden over informatiebeheer. Daarmee zijn ook laptopvervangers zoals smartphones en tablets gemakkelijk te beheren en kunnen medewerkers 'mobiel' werken. Een stabiel ICT-platform waarin dergelijke beheerfunctionaliteit is opgenomen, maakt het werk voor ICT'ers in de zorg een stuk eenvoudiger.

Flexibiliteit in gebruik applicaties

De toegenomen mobiliteit van de zorgverlener resulteert er haast vanzelf in dat ook apps belangrijker worden in het landschap van de zorg-ICT. De vele ambulante medewerkers vragen immers om een eenvoudige, gebruiksvriendelijke interface van programma's en systemen die vanaf een mobiele werkplek snel en efficiënt te benaderen en bij te werken zijn. Zorgapplicaties komen daarom steeds vaker in een Software-as-a-Service (SaaS) model beschikbaar, waarmee eventueel een app op de tablet of smartphone na autorisatie toegang geeft tot de cliëntgegevens. Ook het Elektronisch Cliëntendossier (ECD) is of wordt grotendeels beschikbaar via dergelijke applicaties.

Natuurlijk moet het onderliggende ICT-platform dat wordt geselecteerd, wel ingericht zijn op die apps die permanent innoveren. Ook toekomstige updates of nieuwe zorgapplicaties moeten immers te integreren zijn in het ICT-platform van de zorginstelling. Daarnaast vormen beheertoepassingen op het gebied van single-sign-on (SSO) nuttige toevoegingen op het ICT-landschap. Nieuwe standaarden spelen in op het gebruikersgemak, waardoor ook SaaS-applicaties steeds vaker single-sign-on ondersteunen en de gebruiker makkelijker veilig en efficiënt kan werken. Een zorgverlener kan zo met één autorisatie alle applicaties gebruiken in plaats van telkens opnieuw in te moeten loggen, en zorg-ICT'ers kunnen met één handeling alle rechten van een medewerker wijzigen zonder dat in elke afzonderlijke applicatie te hoeven doen.

Beschikbaarheid

Zorg wordt 24 uur per dag en zeven dagen per week verleend. Werknemers en cliënten moeten op ieder moment contact kunnen opnemen met een zorgverlener, die bij kritische incidenten natuurlijk direct moet handelen. In lijn met het toenemende belang van ICT is dus ook continue beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen cruciaal. Dat betreft natuurlijk cliëntinformatie in de ECD's, maar minstens zo belangrijk is de stabiliteit en beschikbaarheid van het onderliggende ICT-platform. Denk bijvoorbeeld ook aan de beschikbaarheid van dataverbindingen die nodig zijn om de applicaties of cliëntgegevens te benaderen.


**De zorg houdt zich niet aan kantoortijden, dus ook
midden in de nacht moet een ICT-probleem direct
verholpen worden.**


Terecht verleggen steeds meer zorgverleners daarom de focus naar het gebruik van een ICT-platform dat niet alleen stabiel is, maar waarvoor bij calamiteiten ook directe ondersteuning beschikbaar is. De zorg houdt zich immers niet aan kantoortijden, dus ook midden in de nacht moet een ICT-probleem direct verholpen worden als de zorgverlening gevaar loopt. Doorgaans zijn er variabele ondersteuningsmodellen mogelijk, waarbij de mate van ondersteuning afhankelijk is van de omvang en kennis van de eigen ICT-specialisten van een zorginstelling.

Zonder twijfel is het de trend om de kritische ondersteuning van het ICT-platform over te laten aan een specialist, die voorziet in een 24x7 bereikbare helpdesk. Verschillende zorginstellingen bundelen daarmee hun behoeftes en verzekeren zich van permanente ondersteuning bij ICT-storingen of calamiteiten.

Schaalbaarheid

De zorg is continu in beweging, vaak figuurlijk maar soms ook letterlijk. Politieke besluitvorming zorgt er de laatste jaren nog wel eens voor dat zorginstellingen al dan niet gedwongen verhuizen. Dat geldt ook voor de individuele zorgverlener, die onder invloed van wetswijzigingen zomaar onder een nieuwe baas kan vallen.

Ook de ICT-teams binnen de zorg hebben daar last van. Een ICT-omgeving is traditioneel primair afgestemd op de omvang van een organisatie. Forse fluctuaties kunnen de werking van een platform in gevaar brengen, of de bijbehorende kosten onnodig hoog maken. Voorbereid zijn op groei of krimp is in de huidige 'zorgmarkt' een belangrijke voorwaarde.

Vanuit cloud-modellen kunnen veel ICT-dienstverleners tegenwoordig eenvoudig de gewenste schaalbaarheid bieden. Daarin kan een zorginstelling het ICT-platform simpel uitbreiden of inkrimpen, afhankelijk van de groei of krimp van de organisatie, uiteraard zonder enige concessies te doen op het gebied van beveiliging van de gegevens of beschikbaarheid van de ICT-voorzieningen.


Juist om die reden kiezen zorginstellingen ervoor om hun ICT-omgeving te migreren naar de cloud. Met name de *elasticiteit* van het ICT-platform dat daarmee ontstaat, blijkt in rumoerige tijden een geweldig voordeel. Zorglocaties kunnen worden gesloten en geopend en zorgmedewerkers veranderen van baan of standplaats, terwijl de ICT-omgeving flexibel meebeweegt met de actuele behoeftes van de zorgorganisatie. Die duidelijkheid in zowel ICT-voorzieningen als kosten draagt bij aan de stabiliteit in de beleidsvoering.

Kostenbeheersing


Vanuit de druk op budgettering vanuit de overheid is kostenreductie een permanent thema binnen de gezondheidszorg. Steeds meer zorginstellingen realiseren zich dat er ook met ICT winst te behalen valt op het gebied van efficiënter werken en kostenbeheersing.

Er wordt in dat verband vaak gesproken over een migratie van de ICT-omgeving 'naar de cloud', waarmee kosten fors gereduceerd kunnen worden en de maandelijkse investeringen stabiel en beheersbaar zijn. In de praktijk is zo'n directe overstap voor veel zorginstellingen niet haalbaar zonder operationele storingen of ongewenste afschrijving van investeringen die reeds zijn gedaan in de bestaande ICT-omgeving. Steeds meer ICT-dienstverleners bieden daarom een hybride model, waarin een combinatie van ICT-voorzieningen op locatie, een platform in de cloud en relevante SaaS-toepassingen met elkaar worden gecombineerd om een krachtige maatwerkoplossing te realiseren met maximaal rendement voor de zorginstelling.

Zorginstellingen profiteren dan bijvoorbeeld van een volledig ingericht datacenter van een ICT-dienstverlener, waarbij de beveiliging en klimatisering van de datacenterruimte centraal zijn geregeld en de kosten hiervoor vanwege schaalgroottes fors lager zijn dan op hun eigen locatie. Anderzijds kunnen zorginstellingen de niet afgeschreven hardware inbrengen in dit datacenter, waardoor investeringen uit het verleden niet verloren gaan. Ook de juiste inzet van licenties – en het profiteren van kortingsvolumes van bijvoorbeeld zorglicenties – kunnen bijdragen aan het reduceren van de kosten, terwijl instellingen wél meegaan in de innovaties van een cloudplatform. Doordat zij bovendien betalen naar verbruik, beschikken zij altijd over een transparant en stabiel financieel plaatje als het gaat om uitbreiding of krimp van de ICT-voorzieningen.



Steeds meer zorginstellingen realiseren zich dat er ook met ICT winst te behalen valt op het gebied van efficiënter werken en kostenbeheersing.



Rol ICT'ers in de zorgorganisatie


Het takenpakket van ICT'ers in de zorg is doorgaans veelomvattend. Het beheer van de ICT-omgeving, en dan met name het oplossen van ICT-problemen – 'brandjes blussen' – vergt vaak de meeste tijd. Bovendien blijft het lastig om de kennis over de ICT-toepassingen op orde te houden, gezien de permanente innovaties die plaatsvinden in ICT-technologie.

Door de druk op het 'in de lucht houden' van de bestaande ICT-omgeving, schieten de 'echte' werkzaamheden van een zorg-ICT'er er nog wel eens bij in. De ICT-specialist in de zorg heeft de meeste toegevoegde waarde immers bij het optimaliseren van zorgprocessen, het inrichten van applicaties en het beheren van de informatievoorziening. Deze functionele werkzaamheden zijn vaak een ondergeschoven kindje, omdat er simpelweg geen tijd voor vrijgemaakt kan worden.


Steeds vaker kiest een zorginstelling daarom voor uitbesteding van de ICT-infrastructuur aan een gespecialiseerde partner, waarbij de eigen ICT-afdeling van de zorginstelling wel de regie voert. Zorginstellingen zien steeds vaker in dat de onderliggende techniek net als gas, water en licht beschikbaar moet zijn. Met de juiste partner achter zich kunnen zorginstellingen de regierol pakken, wat de eigen ICT'ers vrijmaakt om hun kennis in te zetten voor de functionele ondersteuning van de zorgverleners. Om die reden kiezen steeds meer zorgorganisaties ervoor om ICT-beheer uit te besteden, zodat de eigen ICT-medewerkers zich kunnen focussen op zorg-ondersteunende ICT-processen. Werkzaamheden van zorg-ICT'ers verschuiven daarmee van het oplossen van problemen naar monitoring & control, oftewel van techniek naar informatiemanagement.

Innovaties

Wie vanuit een regierol de tijd heeft vrijgemaakt om de zorginstelling te ondersteunen in de zorgprocessen, krijgt ook weer ruimte voor innovatie. Juist van de ICT-afdeling van een zorginstelling worden advies en nieuwe initiatieven verwacht om de zorgverlening nog efficiënter en effectiever te laten verlopen. Gebruik dan ook uw ICT-partners om te sparren over wat er op technologisch gebied verandert in de gezondheidszorg, welke trends en ontwikkelingen invloed hebben op de ICT-toepassingen die in de zorg gebruikt worden en welke aanvullende diensten er vanuit de ICT-afdeling ondersteund kunnen worden. Een periodiek 'innovatie-overleg' met uw ICT-partners mag niet ontbreken op de agenda van een moderne ICT-afdeling van een zorginstelling.



**Zorginstellingen zien steeds vaker in dat de
onderliggende techniek net als gas, water en licht
beschikbaar moet zijn.**



Conclusie

Talrijke zorginstellingen hebben de stap naar een efficiënter ingericht ICT-platform al gemaakt. Vanuit verschillende invalshoeken profiteren zij van de flexibiliteit, schaalbaarheid en kostenvoordelen die een professioneel ICT-platform met zich mee kan brengen. Zo bieden zij hun eigen ICT-organisatie de tijd om zich te concentreren op het ondersteunen van de zorgtaken vanuit de applicatielaag of de regierol en ontstaat er ruimte voor innovatie.

Bij de selectie van een ICT-platform, houdt u dan ook rekening met de volgende factoren:

- Geen concessies aan de beveiliging en privacy van uw cliëntgegevens;
- Aandacht voor beheer van mobiele devices;
- Flexibel aansluiten van applicaties;
- 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor ICT-ondersteuning;
- Schaalbaar platform ingericht op groei of krimp;
- Gericht op kostenbeheersing en vrijmaken van eigen ICT'ers voor innovatie.

ICT in de zorg zal altijd moeten voldoen aan een combinatie van procedures, protocollen en applicaties die samen een complex geheel vormen. Een zorgvuldige keuze voor een ICT-fundament dat de dagelijkse besommingen uit handen neemt, zorgt ervoor dat de ICT-afdeling op operationeel niveau structurele winst boekt die zich jarenlang uitbetaalt.

Over Unica Schutte ICT

Unica Schutte ICT is een landelijk full-service ICT-dienstverlener die al meer dan 20 jaar marktontwikkelingen vertaalt naar effectieve ICT-oplossingen voor onder meer de gezondheidszorg. Met ruim 150 specialisten verzorgt zij de complete ICT-keten op het gebied van levering, implementatie, beheer en onderhoud van ICT-infrastructuren. Vanuit drie hoofdvestigingen verdeeld over Nederland werkt het bedrijf met dubbel uitgevoerde datacenters als één virtuele organisatie. Om te voldoen aan de complexe wensen vanuit de gezondheidszorg, heeft Unica Schutte ICT een ICT-concept ontwikkeld dat volledig is toegespitst op de eisen in deze branche. Veel zorgorganisaties in met name de care-tak maken daar reeds gebruik van.

Meer informatie

Voor meer informatie kijkt u op www.unicaschutte-ict.nl/zorg. Wilt u liever rechtstreeks contact met onze specialist die zorginstellingen begeleidt in een effectieve transitie naar de cloud? Neem dan contact op met Roger Schmitz via 06-53597126 of rschmitz@unicaschutte-ict.nl.

